

ANALISIS KUALITAS PENINGKATAN PELAYANAN MELALUI APLIKASI MOBILE JELAJAH KEBUN RAYA BOGOR

Ayang Risma Yulianita¹, Tiara Puspanidra², Ratih Siti Aminah³.

Abstract

Technology mobile application is utilized by the Bogor Botanical Gardens under Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI) as one of the attractions in the city of Bogor by designing an Android-based mobile application for visitors to the Bogor Botanical Gardens, called Jelajah Kebun Raya Bogor application. This research is a qualitative descriptive study using Kotler's theory of the quality dimensions of service delivery which includes physical evidence, empathy, reliability, quick response and assurance. The results of the research note that the application is designed to improve the quality of public services and to facilitate the visitors down the extent of the area of the Bogor Botanical Gardens. There are features on applications i.e., features information about the history of the plant and other historic buildings that are in the Bogor Botanical Garden to make it easy for visitors to get the information needed to facilitate navigation and features visitors exploring the vastness of the areas of the Bogor Botanical Gardens, content in the application is accurate and secure, in accordance with the needs of visitors, improve the renewal applications.

Keywords: *Service Improvement, Mobile Application, Jelajah Kebun Raya Bogor.*

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi FISIB Universitas Pakuan Bogor

² Dosen Tetap Program Studi Ilmu Komunikasi FISIB Universitas Pakuan Bogor

³ Dosen Tetap Program Studi Ilmu Komunikasi FISIB Universitas Pakuan Bogor

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu destinasi wisata yang meningkat sektor pariwisatanya. Banyak wisatawan mancanegara yang semakin bertambah jumlahnya setiap tahun untuk berkunjung ke Indonesia. Terdapat beberapa obyek wisata di Indonesia yang dapat dikunjungi, salah satunya obyek wisata Bogor Botanical Gardens (Kebun Raya Bogor) yang menjadi andalan bagi Kota Bogor agar dikunjungi wisatawan mancanegara. Kebun Raya Bogor merupakan obyek wisata tertua di Bogor yang dikelola oleh Pemerintah, dan telah berusia 200 tahun. Di Kebun Raya Bogor terdapat berbagai jenis tanaman dan tumbuhan dengan suasana yang sejuk, berdiri dan ditetapkan sebagai Kebun Raya Bogor pada 18 Mei 1817 dan hingga kini, Kebun Raya Bogor mempunyai luas 87 hektar⁴.

Terkait dengan pengembangan koleksi tanaman yang sesuai dengan iklim di Indonesia, Kebun Raya membangun beberapa cabang kebun raya lainnya, yaitu: 1. Kebun Raya Cibodas. 2. Kebun Raya Purwodadi. 3. Kebun Raya Eka Karya Bedugul Bali. Perbedaan Kebun Raya Bogor dengan ketiga cabang Kebun Raya yang lain yaitu terdapat pada luasnya area Kebun Raya, jenis tanaman, serta kearifan lokalnya. Kebun Raya Bogor memiliki luas area 87 hektar berada di kaki Gunung Gede dan Gunung Pangrango di atas permukaan laut, dan memiliki jenis tanaman sebanyak 5.831 tanaman & 1.206 jenis hidup,

serta daya tarik yang ada di Kebun Raya Bogor yaitu terdapat Monumen Reindward si pencetus berdirinya KRB, pohon jodoh, taman Mexico, pohon kenari babi dan yang lainnya.

Kebun Raya Cibodas memiliki luas 120 hektar berada pada ketinggian 1400 mdpl, mempunyai koleksi tanaman khas dataran tinggi beriklim basah daerah tropis dan subtropis, serta memiliki daya tarik tersendiri yaitu terdapat Rumah kaca yang di dalamnya banyak beragam jenis kaktus, anggrek dan tanaman langka, juga terdapat air terjun Cibodas. Cabang Kebun Raya selanjutnya yaitu Kebun Raya Purwodadi, yang memiliki luas 85 hektar berada pada ketinggian 250 mdpl, memiliki koleksi tanaman khas dataran rendah beriklim kering daerah tropis, Kebun Raya Purwodadi memiliki daya tarik yaitu banyak spot-spot atau lokasi untuk dijadikan latar foto *pre-wedding*, eksotismenya dipengaruhi oleh pola musim. Selanjutnya, cabang Kebun Raya yang terakhir adalah Kebun Raya Eka Karya Bedugul Bali. Kebun Raya ini memiliki luas sekitar 159,4 hektar berada pada ketinggian 1400 mdpl, mempunyai koleksi tanaman khas dataran tinggi beriklim kering. Kearifan lokal yang ada di Kebun Raya Eka Karya yaitu Candi Bentar, Ramayana Boulevard, Rose Garden, dan masih banyak yang lainnya⁵.

Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI) menerima tiga penghargaan tingkat nasional di penghujung tahun 2016. Ketiga penghargaan tersebut adalah peringkat ketujuh dalam pemeringkatan Keterbukaan Informasi Publik (KIP), salah satu satuan kerja LIPI menerima penghargaan sebagai Wilayah Bebas Korupsi (WBK), dan salah satu

4

<https://www.antaranews.com/berita/658301/kebun-raya-bogor-miliki-aplikasi-jelajah>
(Diunduh pada 7 Maret 2018), hlm 1-2

satuan kerjanya juga menerima peringkat ke-10 predikat kepatuhan tinggi terhadap standar pelayanan publik. Penghargaan lain yang diraih oleh LIPI yaitu prestasi penghargaan Medal for Inventor dari World Intellectual Property Organization (WIPO). WIPO Medal for Inventor sendiri diberikan kepada mereka dengan invensi yang telah memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi dan pengembangan teknologi nasional. Selain itu, invensi tersebut harus telah diajukan permohonan patennya atau telah memperoleh paten atau paten sederhana⁵.

Data Pusat Konservasi Tumbuhan (PKT-LIPI) menginformasikan bahwa jumlah pengunjung PKT Kebun Raya-LIPI tahun 2015 sebanyak 955.773 pengunjung dan mencapai sebesar 119,47%, Jumlah pengunjung PKT Kebun Raya cenderung menurun jika dibandingkan dengan capaian tahun 2014 sebesar 2,7% atau sebanyak 27.116 orang. Hampir setiap hari dan akhir pekan Kebun Raya Bogor selalu dikunjungi oleh masyarakat baik berwisata, ataupun kegiatan pertemuan dan *study tour*. Jika hari biasa rata-rata pengunjung Kebun Raya berkisar antara 1.000 sampai 2.500. Di akhir pekan lebih banyak mencapai 4.000 wisatawan. Terutama jika di libur hari besar pengunjung membludak bisa mencapai 6.000 bahkan 10 ribu orang⁶

⁵ <http://lipi.go.id/berita/single/Di-Penghujung-2016-LIPI-Terima-Tiga-Penghargaan-Nasional/17306> (Diunduh pada 8 Maret 2018), hlm 3

⁶ <http://www.krbogor.lipi.go.id/id/Kunjungan-Tahun-2015.html> (Diunduh pada 8 Maret 2018), hlm 3-4

Pusat Konservasi Tumbuhan (PKT) Kebun Raya Bogor LIPI meningkatkan layanan bagi para pengunjung yaitu berinovasi dengan menghadirkan aplikasi mobile “Jelajah Kebun Raya Bogor” yang diluncurkan pada 3 November 2016 lalu, dirancang oleh Bagian Kerjasama dan Informasi PKT Kebun Raya Bogor dan pusat IT serta dapat diunduh gratis di Playstore Android, sampai saat ini aplikasi tersebut sudah diunduh sebanyak 1000 sampai dengan 5000 unduhan dan tersedia fitur informasi serta peta navigasi⁷

Salah satu fungsi Kebun Raya Bogor adalah sebagai lokasi wisata, dengan hadirnya aplikasi tersebut menunjang pelayanan kepada pengunjung untuk sektor wisata. Meski usianya sudah 200 tahun, Kebun Raya Bogor mengikuti perkembangan zaman, melalui aplikasi jelajah tersebut. Kebun Raya Bogor sebagai destinasi publik lanjutnya, dituntut untuk memberikan pelayanan dari hari ke hari, dan perlu keberlanjutan komitmen. Di era digital saat ini, setiap orang mampu mengakses informasi di tangannya melalui gawai. Menjawab tantangan tersebut, PKT Kebun Raya Bogor-LIPI berinovasi dengan menghadirkan aplikasi Jelajah Kebun Raya Bogor. Melalui aplikasi tersebut lanjutnya, akan membantu pengunjung memandu dirinya sendiri menyusuri Kebun Raya Bogor yang tertua di Asia Tenggara tersebut

Aplikasi Jelajah Kebun Raya Bogor sangat memudahkan pengunjung untuk menjelajahi Kebun Raya Bogor serta dapat mengetahui

⁷

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.krb.navigasi.petakebunrayabogor> (Diunduh pada 8 Maret 2018), hlm 5

sejarah dan informasinya serta lokasinya melalui aplikasi tersebut, jumlah pemandu wisata hanya ada 6 orang sehingga tidak dapat melayani semua pengunjung yang datang. Di dalam aplikasi tersebut menyediakan fitur informasi, dan navigasi. Pada layanan informasi, ada sekitar 40 item yang menjadi minat atau "point of interest" yang ada di Kebun Raya Bogor, seperti monumen Reinwardt si pencetus berdirinya Kebun Raya Bogor, pohon jodoh, Istana Bogor, taman mexico, pohon kenari babi dan lainnya. Peta navigasi membantu pengunjung untuk menjelajahi lokasi-lokasi yang ingin ditujunya, memudahkan pengunjung untuk mencapai lokasi, tanpa kebingungan harus menyusuri jalan mana saja. Aplikasi Jelajah Kebun Raya Bogor akan ditambah fitur-fitur baru, seperti tugu dua abad kebun raya, informasi fasilitas umum seperti restoran, toilet, dan tempat shalat, termasuk juga layanan keluhan dari pengunjung⁸

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Kebun Raya Bogor memiliki strategi dalam menginformasikan aplikasi tersebut, yaitu dengan menginformasikannya secara langsung kepada pengunjung. Informasi yang diberikan kepada pengunjung sangat berpengaruh pada kualitas sebuah perusahaan, dengan memberikan informasi yang tepat sasaran akan memberikan dampak positif bagi perusahaan itu sendiri. Terdapat beberapa brosur mengenai aplikasi Jelajah Kebun Raya Bogor yang menempel pada sudut area Kebun Raya Bogor, hal ini juga termasuk salah satu strategi yang dilakukan oleh Humas Kebun Raya Bogor dalam memberikan informasi kepada pengunjung. Berdasarkan

uraian di atas, dapat diangkat menjadi suatu pembahasan dalam penelitian dengan judul **"Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Aplikasi Mobile Jelajah Kebun Raya Bogor"**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis kualitas pelayanan melalui aplikasi mobile Jelajah Kebun Raya Bogor?

Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan melalui aplikasi mobile Jelajah Kebun Raya Bogor.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Kotler dan Keller (2012), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang harus dipenuhi yaitu : Tangibles (bukti fisik), Empathy (empati), Reliability (kehandalan), Responsiveness (cepat tanggap) dan Assurance (jaminan).

1. Bukti Fisik, yaitu penampilan fisik layanan perusahaan, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapian dan media komunikasi.

2. Empati, yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.

Dimensi ini terdiri dari 3 hal :

- *Accessability*, mencakup kemudahan untuk mendekati atau menghubungi.
- *Communication skills*, mencakup pemberian informasi kepada

⁸ Antaranews.com, loc. cit, hlm 5-6

pelanggan dengan bahasa yang dapat dimengerti dan mendengarkan tanggapan dan pertanyaan pada pelanggan.

- *Understanding the costumer*, hal ini mencakup perlunya usaha untuk mengetahui pelanggan dan kebutuhan khususnya.

3. Kehandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

4. Cepat Tanggap, yaitu daya tanggap perusahaan dalam memberi layanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam melayani menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.

5. Jaminan, yaitu kemampuan perusahaan memberi jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

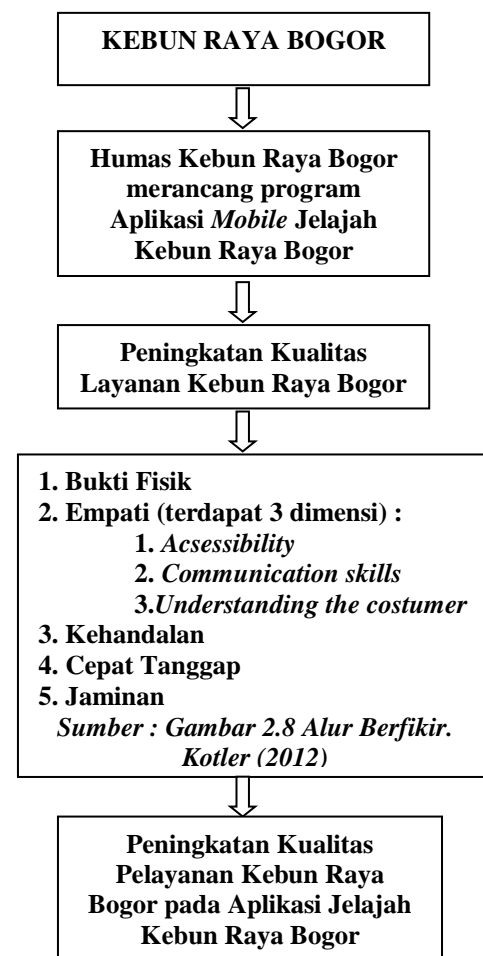
Kualitas Pelayanan Jasa

Tjiptono (2012), menyatakan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2012). Adapun Lewis & Booms dalam Tjiptono (2012), menyatakan pelayanan ialah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Aplikasi Mobile

Pengertian *Mobile Application* menurut Turban (2012), *Mobile application* juga biasa disebut dengan *mobile apps*, yaitu istilah yang digunakan untuk mendeskripsikan aplikasi internet yang berjalan pada *smartphone* atau piranti *mobile* lainnya. Aplikasi *mobile* biasanya membantu para penggunanya untuk terkoneksi dengan layanan internet biasa diakses pada sebuah personal komputer. Kata *mobile* mempunyai arti bergerak atau berpindah sehingga *mobile application* menurut Rangsang Purnama (2010) adalah sebutan aplikasi yang berjalan di *mobile device* dengan menggunakan *mobile application* dan pengguna dapat dengan mudah melakukan berbagai macam aktifitas.

Alur Berpikir



METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Hal ini sesuai dengan bentuk pengumpulan data yang dilakukan peneliti, seperti transkrip wawancara terbuka, observasi dan menggunakan dokumen-dokumen organisasi sebagai data pendukung. Ciri metode deskriptif kualitatif menitikberatkan pada observasi dan suasana alamiah (*natural setting*). Dalam hal ini peneliti terjun langsung ke lapangan, bertindak sebagai pengamat. Membuat kategori perilaku, mengamati gejala, dan mencatatnya dalam buku observasi (Ardianto, 2010).

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, karena peneliti ingin menggambarkan secara jelas bagaimana analisis peningkatan kualitas pelayanan melalui aplikasi mobile Jelajah Kebun Raya Bogor. Data yang diperoleh oleh peneliti akan digabungkan dengan hasil wawancara narasumber di lapangan. Selain itu, penelitian deskriptif ini bertujuan untuk mendeskripsikan perencanaan dan analisis peningkatan pelayanan yang dilakukan.

Peneliti mengamati proses yang dilakukan Humas dengan cara mewawancarai langsung secara mendalam dengan memfokuskan peningkatan kualitas layanan. Sampel yang digunakan penelitian dilakukan secara tidak acak, tetapi menggunakan sampel bertujuan (*purposive sampling*). Bertujuan untuk mengetahui siapa saja yang akan menjadi informan kunci yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti oleh penulis. Informan kunci yang dipilih oleh peneliti yaitu Ibu Rosniati Apriani Risna, sebagai

penanggung jawab pembuatan aplikasi Jelajah Kebun Raya Bogor.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis berada di Pusat Konservasi Tumbuhan (PKT-LIPI) Kebun Raya Bogor yang beralamat di Jl. Ir. H. Juanda No. 13 Bogor, Jawa Barat Indonesia. Peneliti memilih Kebun Raya Bogor sebagai lokasi penelitian karena Kebun Raya Bogor merupakan tempat wisata tertua yang ada di Kota Bogor dan selalu memiliki berbagai cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga penulis tertarik untuk meneliti strategi yang dilakukan oleh Humas Kebun Raya Bogor.

Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini ialah pihak-pihak yang mengetahui dengan jelas mengenai analisis peningkatan kualitas pelayanan melalui aplikasi Jelajah Kebun Raya Bogor. Dalam hal ini peneliti menggunakan *key informan* (informan kunci), dan informan dengan melakukan wawancara mendalam seputar kajian penelitian. Dalam hal ini peneliti menggunakan *key informan* (informan kunci) dan informan dengan melakukan wawancara mendalam seputar kajian penelitian, berikut adalah tabel informan kunci dan informan.

Tabel 1. Informan Kunci dan Informan

No	Nama	Alasan
1.	Rosniati Apriani Risna M.Si (Kepala Subbagian Kerjasama dan Informasi)	Beliau sebagai penanggung jawab aplikasi <i>mobile</i> Jelajah Kebun Raya Bogor, dan yang memberikan informasi mengenai aplikasi kepada pengunjung.

No	Nama	Alasan
1.	Kapat Yuriawan (<i>Tour Guide / Pemandu Wisata</i>)	Salah satu Humas yang bertugas memberikan pelayanan dan informasi kepada pengunjung mengenai lokasi dan penjelasan tumbuhan yang ada di Kebun Raya Bogor.
2.	Uus Khusni, S.kom (Staf IT)	Salah satu staf IT yang merancang aplikasi Jelajah Kebun Raya Bogor.

3.	Almas Kamila (Pengunjung Kebun Raya Bogor)	Pengunjung yang menggunakan Aplikasi Jelajah Kebun Raya Bogor.
4.	Farida Fathul (Pengunjung Kebun Raya Bogor)	Pengunjung yang menggunakan Aplikasi Jelajah Kebun Raya Bogor.
5.	Dominick (Wisatawan Asing Jerman)	Pengunjung Kebun Raya Bogor.
6.	Cillia (Wisatawan Asing Jerman)	Pengunjung Kebun Raya Bogor.

Jenis dan Sumber Data

Data Primer

Pemilihan informan dilakukan secara *purposive*. *Purposive* dilakukan agar memilih informan yang dianggap kompeten dibidangnya, sehingga dapat memaparkan segala informasi yang berkaitan dengan apa yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data primer dengan melakukan wawancara mendalam bersama informan kunci serta informan lainnya yang dilakukan di Kebun Raya Bogor LIPI.

Data Sekunder

Peneliti mengumpulkan data sekunder guna melengkapi kajian yang diteliti melalui artikel-artikel di media massa, melakukan tinjauan kepustakaan melalui buku-buku yang

berkaitan dengan penelitian serta jurnal penelitian terdahulu.

Teknik Pengumpulan Data Wawancara

Metode wawancara mendalam dalam buku (Bungin, 2010) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab dan bertatap muka antara pewawancara dengan informan. Jawaban-jawaban informan akan direkam oleh peneliti dengan menggunakan *handphone*. Peneliti dalam hal ini melakukan wawancara dengan Informan kunci dan Informan dari Kebun Raya Bogor LIPI yang mengetahui dengan jelas mengenai kajian yang diteliti untuk mendapatkan data penunjang penelitian.

Observasi

Menurut (Bungin, 2010) observasi adalah kegiatan yang dilakukan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya, sehingga observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya. Penulis menggunakan metode observasi bertujuan untuk pengamatan terhadap fenomena-fenomena yang diamati. Peneliti melakukan observasi dengan mencatat hasil wawancara bersama Pihak Kebun Raya Bogor LIPI mengenai analisis kualitas pelayanan melalui aplikasi jelajah kebun raya bogor.

Dokumentasi

Dokumentasi adalah yang digunakan untuk menelusuri data historis, dengan demikian pada peneliti sejarah, bahan dokumentasi memegang peranan yang penting

(Bungin, 2010). Data yang didapat oleh penulis berupa, foto-foto wawancara, profil Kebun Raya Bogor, struktur organisasi dan buku-buku lainnya.

Teknik Keabsahan Data

Peneliti menggunakan kriteria kredibilitas (*credibility*) dengan teknik pemeriksaan triangulasi sumber. Sumber Triangulasi dalam penelitian ini adalah Bapak Asmar Prayusworo selaku Kepala Seksi Pelayanan dan Manfaat PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor. Peneliti memilih PT. Taspen sebagai triangulasi sumber karena PT. Taspen memiliki aplikasi mobile sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan kepada publik.

Teknik Analisis Data

Miles, et al (2014), mengemukakan di dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, aktivitas dalam analisis data yaitu : kondensi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Peneliti dalam hal ini melakukan hasil analisis data yang telah didapatkan melalui wawancara maupun melalui dokumen-dokumen lainnya. Data yang dimasukan berupa data yang sudah dipilih yaitu data yang sangat penting kaitannya dengan kajian penelitian. Setelah memilah data, kemudian melakukan penyajian data dengan kembali menganalisis hasil dari data yang telah didapatkan, kemudian diuraikan dalam bentuk paragraf atau tulisan naratif. Tahap selanjutnya peneliti melakukan penarikan kesimpulan dengan mengartikan hasil dari penelitian sehingga mendapatkan inti atau maksud atau menemukan hal-hal

penting kemudian bisa menjadi penjas dari kajian yang diteliti.

Hasil dan Pembahasan

Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Aplikasi *Mobile Jelajah Kebun Raya Bogor*

Hasil wawancara dengan Informan Kunci dan Informan dari Kebun Raya Bogor LIPI diketahui bahwa, Peningkatan kualitas pelayanan dilakukan oleh Kebun Raya Bogor LIPI yaitu dengan merancang aplikasi mobile berbasis android bagi pengunjung untuk menyusuri luasnya area Kebun Raya, dengan terbatasnya jumlah pemandu yang hanya berjumlah 6 saja tidak semua pengunjung dapat menggunakan jasa pemandu, oleh karena itu dengan adanya aplikasi tersebut pengunjung tidak perlu mengandalkan lagi jasa pemanduan. Aplikasi Jelajah Kebun Raya sebagai salah satu media promosi dan juga media komunikasi. Sebagai elemen Pemerintah, Kebun Raya memberikan pelayanan seluas-luasnya dengan membangun aplikasi tanpa bergantung pada jasa pemanduan. Aplikasi tersebut dibangun dengan menggunakan Android.

Aplikasi *Mobile Jelajah Kebun Raya Bogor*

Aplikasi Jelajah Kebun Raya Bogor merupakan aplikasi berbasis Android bagi pengunjung yang ingin menyusuri area Kebun Raya, hanya dengan menggunakan smartphone dan memiliki koneksi internet aplikasi tersebut sudah dapat diakses. Aplikasi tersebut sudah dapat diunduh di *google play store*. Tujuan dirancangnya aplikasi tersebut yaitu untuk meningkatkan pelayanan publik

Kebun Raya Bogor. Kini, aplikasi tersebut sudah berganti nama menjadi JAWARA, yaitu singkatan dari Jelajah, Belajar, dan Wisata di Kebun Raya Bogor. Demi meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka seorang Humas sebuah perusahaan harus bisa memenuhi keinginan atau kebutuhan konsumennya dengan memberikan pelayanan yang maksimal, cepat dan tanggap dalam melayani konsumen. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Kotler (2012), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang harus dipenuhi, yaitu : Tangibles (Bukti Fisik), Empathy (Empati), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Cepat Tanggap), dan Assurance (jaminan).

Bukti Fisik

Menurut Kotler dan Keller (2012), menyebutkan bukti fisik yaitu penampilan fisik layanan perusahaan, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapian dan media komunikasi. Dalam pemilihan warna pada aplikasi Jelajah, yaitu menggunakan berwarna hijau karena identik dengan lingkungan Kebun Raya Bogor yang asri dan hijau serta banyak pepohonan sehingga warna yang dipilih pun hijau. Untuk membuat fitur-fitur tersebut agar menarik minat pengunjung harus lebih ditambahkan lagi dengan fitur yang baru dan lebih menarik, agar fitur di dalam aplikasi lebih lengkap. Fitur-fitur di dalam aplikasi pun hanya point of interestnya saja seperti koleksi-koleksi unggulan, yaitu pohon jodoh, taman, fasilitas umum seperti tempat ibadah, toilet, tempat makan dan bahasa yang dikemas pun menggunakan bahasa yang populer sehingga dimengerti oleh penggunanya. Hasil wawancara

dengan informan kunci dan informan menunjukkan bahwa alasan pemilihan warna pada aplikasi disesuaikan dengan lingkungan Kebun Raya yang dikelilingi oleh pepohonan dan tumbuhan yang berwarna hijau. Terdapat 2 fitur pada aplikasi Jelajah Kebun Raya Bogor, yaitu fitur informasi dan navigasi dan dilengkapi dengan 2 bahasa, Indonesia dan Inggris yang dikemas dengan bahasa yang populer dan dapat dimengerti oleh pengguna. Dengan menambahkan fitur-fitur yang menarik, Humas Kebun Raya memberikan hal-hal yang penting di dalamnya. Penempatan fitur-fitur di dalam aplikasi harus tersusun dengan rapi, sehingga pengguna tidak kesulitan untuk mengaksesnya dan konten aplikasi tersebut harus dapat dimengerti pengguna. Aplikasi Jelajah Kebun Raya Bogor merupakan media komunikasi sebagai media informasi bagi pengunjung, karena di dalamnya terdapat fitur informasi dan juga fitur navigasi yang dapat membantu pengunjung menyusuri Kebun Raya. Humas Kebun Raya memanfaatkan teknologi saat ini dengan merancang aplikasi tersebut. Sebagai media informasi bagi pengunjung, di dalam aplikasi tersebut harus memberikan informasi yang jelas sehingga dimengerti oleh pengguna.

Empati

Menurut Kotler dan Keller (2012), menyebutkan empati yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Dimensi ini terdiri dari 3 hal: *Accessability*, mencakup kemudahan untuk mendekati atau menghubungi. *Communication skills*, mencakup pemberian informasi

kepada pelanggan dengan bahasa yang dapat dimengerti dan mendengarkan tanggapan dan pertanyaan pada pelanggan. *Understanding the costumer*, hal ini mencakup perlunya usaha untuk mengetahui pelanggan dan kebutuhan khususnya. Dalam mengakses aplikasi Jelajah Kebun Raya Bogor sangatlah mudah, pengunjung hanya masuk ke google play store dan mencari kata kunci Jelajah Kebun Raya dan akan muncul nomor pertama, setelah itu dapat langsung di install. Untuk masuk pada aplikasinya pun sangat mudah tidak perlu masuk dengan menggunakan email ataupun password, jadi setelah masuk pada aplikasi akan muncul fitur informasi dan fitur navigasi. Aplikasi Jelajah Kebun Raya Bogor ini dirancang oleh Tim Humas dan juga Tim IT, keduanya bekerjasama untuk merancang aplikasi tersebut agar dapat memudahkan pengunjung menyusuri luasnya area Kebun Raya. Hasil wawancara bersama informan kunci dan Informan menunjukkan bahwa dalam mengakses aplikasi tersebut sangatlah mudah, pengunjung yang tidak memiliki aplikasinya dapat mengunduh di *playstore* dan kemudian di *install* setelah itu untuk mengaksesnya pun pengunjung hanya masuk dan pada jendela pertama akan muncul fitur informasi dan navigasi serta terdapat *spot-spot* menariknya *point of interest* dari Kebun Raya itu sendiri. Hanya bermodalkan paket data. Informasi yang ada di dalam aplikasi tidak sedetil dengan yang ada di papan informasi maupun di buku saku pemanduan seperti sejarah, asal muasal tanaman-tanaman, bangunan bersejarah hanya diambil poinnya saja. Informasi di dalamnya bersifat informatif, jadi dibuat simpel dan

dapat dimengerti oleh penggunanya, informasinya bersifat standar dan intinya adalah informasi tersebut dimuat untuk publik sehingga dibuat menjadi lebih simpel. Dalam memberikan informasi, aplikasi tersebut sudah dikemas menjadi bahasa yang populer dan informasi yang dimuat atau dipublikasikan diambil dari literatur sebagai sumber acuannya sehingga informasi tersebut akurat dan jelas. Informasi yang ada di dalam aplikasi dibuat dengan standar yang dapat dimengerti oleh penggunanya berbeda gaya dengan apa yang di informasikan di papan informasi bersifat informatif. Informasi yang terdapat pada aplikasi sudah memenuhi kebutuhan konsumen.

Kehandalan

Menurut Kotler dan Keller (2012), kehandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Isi atau konten yang dipublikasikan dalam aplikasi Jelajah Kebun Raya Bogor terjamin keakuratannya dan sesuai dengan sumber acuannya. bahwa informasi yang ada di dalam aplikasi mengacu pada informasi yang ada pada literatur atau buku panduan Kebun Raya, hanya saja dikemas dalam bahasa populer, sehingga dapat dimengerti oleh penggunanya. Informasi tersebut diberitahukan kepada publik yang isi atau kontennya akurat dan terjamin. Kebutuhan masyarakat atau pengunjung sudah terwakili dengan adanya informasi yang ada dalam aplikasi tersebut. Hasil wawancara dengan Informan Kunci dan Informan menunjukkan bahwa, informasi yang dipublikasikan berdasarkan literatur dan dikemas bahasanya secara

populer. LIPI merupakan lembaga Ilmiah sehingga informasi yang disuguhkan termasuk nama-nama latinnya harus benar dan teratur.

Cepat Tanggap

Menurut Kotler dan Keller (2012), cepat tanggap, yaitu daya tanggap perusahaan dalam memberi layanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam melayani menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan. Dalam meningkatkan pelayanan publik, Humas Kebun Raya menambahkan fitur-fitur baru yaitu seperti *ecodome* (purwarupa untuk rumah masa depan), penambahan fasilitas tempat ibadah, toilet, serta tempat makan. Hasil wawancara bersama informan kunci dan informan menunjukkan bahwa, isi atau konten yang terdapat pada aplikasi selalu di *upgrade* dengan menambahkan fitur-fitur baru yang lebih menarik. Humas Kebun Raya Bogor memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengunjung, penambahan fitur-fitur pada aplikasi membuat aplikasi tersebut dapat menarik minat masyarakat untuk mengunduhnya. Kelengkapan fitur-fitur tersebut dapat memberikan informasi yang lengkap kepada pengunjung.

Jaminan

Menurut Kotler dan Keller (2012), jaminan, yaitu kemampuan perusahaan memberi jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Pada dasarnya aplikasi tersebut untuk menginformasikan dan memudahkan pengunjung untuk menyusuri area Kebun Raya Bogor

tanpa harus kesulitan menjelajahi luasnya area Kebun Raya. Informasi yang dimuat atau dipublikasikan harus meningkatkan kepercayaan pengunjung terhadap aplikasi tersebut, agar pengguna tidak ragu dalam mengakses aplikasinya. Hasil wawancara bersama Informan Kunci dan Informan menunjukkan bahwa, LIPI itu Lembaga Ilmiah yang dipercaya masyarakat dan menjadi kekuatan sendiri oleh apa yang diinformasikan di Kebun Raya itu yang dipercaya oleh masyarakat, aplikasi Jelajah Kebun Raya Bogor dapat meningkatkan kepercayaan dan keyakinan pengunjung, karena LIPI merupakan Lembaga Ilmiah yang dipercaya masyarakat, kemudian LIPI mendapatkan predikat WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani) yang dianggap sudah bersih dari sisi KKN dan melayani publik dengan baik, sehingga informasi yang dimuat atau dipublikasikan sudah pasti terjamin dan akurat.

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan yang telah dilakukan peneliti secara keseluruhan, peneliti memberi kesimpulan, diantaranya :

1. Penampilan fisik pada aplikasi Jelajah Kebun Raya Bogor dalam pemilihan warna yang dipilih yaitu berwarna hijau. Fitur pada aplikasi terdapat fitur informasi dan juga navigasi bagi pengunjung yang ingin menyusuri Kebun Raya. Aplikasi Jelajah Kebun Raya termasuk ke dalam media komunikasi sebagai media informasi bagi pengunjung.
2. Aplikasi Jelajah Kebun Raya Bogor sangatlah mudah, untuk mengaksesnya pengguna hanya

masuk ke aplikasi tersebut dan memiliki koneksi internet. Bahasa pada aplikasi dikemas menggunakan bahasa yang populer sehingga dimengerti oleh penggunanya. Isi atau konten pada aplikasi sesuai dengan kebutuhan penggunanya, serta aplikasi tersebut tidak disisipkan konten lain seperti iklan dari KRB atau iklan lainnya.

3. Isi atau konten informasi pada aplikasi sudah sesuai dengan kebutuhan pengunjung. Informasi yang ada di aplikasi Jelajah Kebun Raya Bogor diambil hanya poin-poinnya saja berdasarkan buku panduan wisata Kebun Raya. Pengunjung sudah terwakili dengan fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi tersebut serta isi atau konten informasi sudah akurat dan terjamin.

4. Peningkatan pembaharuan aplikasi Jelajah Kebun Raya Bogor dengan menambahkan fitur-fitur baru yang menarik, fitur tersebut yaitu ecodome, monumen 2 abad. Aplikasi Jelajah KRB sudah memiliki 2 bahasa yaitu bahasa Indonesia dan juga bahasa Inggris serta fitur mendengarkan. Terdapat pembaharuan pada sisi teknologi navigasi bagi pengunjung yang ingin ke titik masuk ataupun titik keluar Kebun Raya dengan mudah.

5. Aplikasi Jelajah Kebun Raya Bogor dapat meningkatkan kepercayaan dan keyakinan pengunjung. LIPI merupakan Lembaga Ilmiah yang dipercaya oleh masyarakat, serta LIPI mendapatkan juara inovasi layanan publik serta mendapat predikat WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani) dari Menpan, peningkatan pelayanan publik LIPI sudah meningkat. Informasi yang dimuat atau dipublikasikan dapat dipercaya dan akurat serta terjamin.

Daftar Pustaka

- Ardianto, Elvinaro (2010). *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama.
- Bungin, Burhan. (2010). *Penelitian Kualitatif : Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana Perdana Media Group.
- Kotler dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran edisi ketigabelas jilid 1 dan 2* dialihbahasakan oleh Bob Sabran, Jakarta: Erlangga.
- Miles, Huberman & Saldana. (2014). *Analisis Data Kualitatif*. Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta : UI Press.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius C. (2012). *Total Quality Manajement*. Yogyakarta: Andi.
- Turban, E. (2012). *Electronic Commerce Pearson 7th Global Edition*.
- Antaranews.com, (2017). *Kebun Raya Bogor Miliki Aplikasi Jelajah*. <https://www.antaranews.com/berita/658301/kebun-raya-bogor-miliki-aplikasi-jelajah> pada tanggal 7 Maret 2018.
- Krbogor.lipi.go.id, (2017). *Jumlah Pengunjung PKT Kebun Raya Bogor*. <http://www.krbogor.lipi.go.id/id/Kunjungan-Tahun-2015.html> pada tanggal 8 Maret 2018.
- Lipi.go.id, (2017). *Di Penghujung 2016, LIPI Terima Tiga Penghargaan Nasional*. <http://lipi.go.id/berita/single/Di-Penghujung-2016-LIPI-Terima-Tiga-Penghargaan-Nasional/17306> pada tanggal 8 Maret 2018.
- Playgoogle.com, (2016). *Jelajah Kebun Raya Bogor*. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.krb.navigasi.petakebunrayabogor> pada tanggal 8 Maret 2018